

### Admissibilité au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages

Si un fournisseur choisi par votre agent de voyages ne peut vous fournir les services achetés, vous pouvez demander un remboursement au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages. Le fournisseur en défaut peut être, par exemple, un transporteur aérien, un croisiériste ou un hôtelier. L'agent de voyages doit avoir transféré votre paiement au fournisseur de services.

Le Fonds peut aussi vous rembourser à la suite de la fermeture d'une agence de voyages, quand elle ne peut vous rendre les services pour lesquels vous avez payés.

Dans les deux cas, pour être remboursé, vous devez avoir acheté des services touristiques d'un agent de voyages qui détient un permis de l'Office de la protection du consommateur. Vous n'avez pas droit à un remboursement si vous avez acheté votre billet directement auprès d'un fournisseur, sans passer par un agent de voyages. Toutefois, vous avez droit à un remboursement même si seulement le nom du fournisseur figure sur votre relevé de carte de crédit, quand vous avez fait affaire avec un agent de voyages.

### Sommes remboursées

Le Fonds peut vous rembourser :

- les sommes payées pour des services touristiques qui ne vous ont pas été fournis;
- les sommes nécessaires à votre retour au pays, par exemple, si votre vol de retour avait été annulé.

Il n'y a pas de montant maximum de remboursement.

Seul le montant que vous avez déboursé est payable par le Fonds. Ainsi, il ne rembourse pas :

- le coût d'un billet de remplacement, s'il est plus élevé;
- les coûts liés aux dommages qui découlent du défaut du fournisseur, par exemple, la perte de journées de vacances, causée par le défaut d'un transporteur aérien.

### Remboursement par un tiers

Si vous avez obtenu un remboursement d'un tiers, comme une assurance voyage, vous ne pouvez en obtenir un du Fonds. Cependant, si le montant reçu d'un tiers est inférieur au montant que vous auriez pu obtenir du Fonds, vous pouvez réclamer la différence. Par exemple, si vous avez payé 1000 \$ pour des services touristiques qui n'ont pu être fournis, et que vous avez obtenu un remboursement de 400 \$ d'un tiers, vous pouvez réclamer 600 \$ au Fonds.

### Paiement du voyage par carte de crédit

Si vous avez payé par carte de crédit un voyage pour lequel les vols ont été suspendus, vous pouvez demander un remboursement à la compagnie émettrice de la carte.

### Formulaire à remplir

Veillez remplir clairement et lisiblement le formulaire Réclamation – Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages.

Toute réclamation doit être faite **après la date prévue** du voyage.

### Accusé de réception

L'Office vous fait parvenir un accusé de réception quand il reçoit votre demande de réclamation.

### Délai de remboursement

Un dossier de réclamation est ouvert lorsque l'Office reçoit une demande. L'Office procède au remboursement des réclamations reçues 6 mois après l'ouverture du premier dossier de réclamation.

Dans le cas de la suspension des activités d'un transporteur, l'Office effectue les remboursements 6 mois plus tard.

### Chèque

Les chèques de remboursement sont faits à l'ordre du passager ou de la personne qui a payé le voyage. Si le réclamant n'est pas un passager, une explication devra être fournie.



## **Envoi du formulaire de réclamation**

Le formulaire et les documents exigés doivent être transmis à :  
Office de la protection du consommateur  
Service des permis  
400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450  
Québec (Québec) G1K 8W4

## **Renseignements supplémentaires**

Vous pouvez composer sans frais le numéro 1 888 OPC-ALLO (1 888 672-2556).